

防災情報リスト

情報収集・記入日 年 月 日

防災関連施設名	住所・電話番号	施設までの距離
区・市役所、町村役場		
避難場所 1		
避難場所 2		
給水拠点 1		
給水拠点 2		
医療機関 1		
医療機関 2		
連携先施設 1		
連携先施設 2		
一時滞在施設 1		
一時滞在施設 2		

確認チェック▶ ハザードマップの確認  ハザードマップポータルサイト

確認チェック▶ 神奈川県土砂災害危険箇所マップの確認  神奈川県土砂災害情報ポータル

DISASTER RESPONSE MANUAL
観光事業者のための
災害対応
マニュアル
概要版

災害発生時に
安全・安心な
行動をするために

災害対応マニュアルとは

このマニュアルは、観光に携わる皆さんが
災害発生時に観光客に対して円滑に対応するための手引として作成しました。

国内外から神奈川県を訪れる観光客に安心して観光を楽しんでいただき、
災害発生時には従業員の安全を確保しつつ、観光客を適切に保護できるよう、
このマニュアルを活用して平時から災害への備えをしておきましょう。

マニュアルの使い方

1. 災害発生時の取組をイメージしましょう
2. 災害への備えを進めましょう
3. 従業員への研修・訓練等、具体的な取組を進めましょう

災害対応の心得



心得1 人命第一で行動しましょう



心得2 ホスピタリティ(思いやり)をもって対応しましょう

観光客の特性

観光客は、

- ・土地勘がなく、地域の危険情報等の把握が難しい
- ・スマートフォン等を使って情報収集、コミュニケーションを行う
- ・被災地からの移動を希望する

特に外国人観光客は、

- ・災害そのものを理解できない人がいる
- ・災害による停電や断水を理解できない人がいる
- ・災害発生時にエレベーターを使おうとする人がいる

といった特性があります。

こういった観光客の特性を理解し、災害発生時に
迅速・的確な行動ができるようにしておきましょう。

[備えておくこと] チェックリスト

以下のチェックリストで現状を確認し、平時からの備えを進めましょう。

災害発生時の体制を整える

- 観光客対応のための災害発生時の体制や連絡手段、災害情報の収集・発信方法を整える
- 外国語を話せる担当者、または多言語対応ツールや災害多言語文例集等を使って外国人観光客に対応する担当者を選任
- 従業員や観光客の安否確認の手段・方法を定める

災害危険箇所、避難場所・経路、情報収集先の把握

- 地域の災害危険箇所をハザードマップ等で把握する
- 避難場所、給水拠点、医療機関、一時滞在施設等の位置と経路を確認し、リスト化する
- 大使館・領事館、国際交流組織、各種交通施設等の連絡先を確認し、リスト化する

研修・訓練等の実施

- できるだけ多くの従業員の参加を促し、近隣施設や行政と連携した研修・訓練等を行う
- 観光客、要配慮者等への対応等、様々な状況を想定した研修・訓練等を行う
- 従業員一人一人と基本的な対応方針を共有し、災害時には各々の自主的な判断が求められる場合があることを十分認識してもらう

地域の事業者等との連携

- 近隣施設の事業者等と災害発生時に協力体制が取れるよう、連携を進める
(例：外国人観光客に対応できる施設、大型商業施設、ホテル、公共交通機関等)

多言語対応ツール等の準備

- 災害情報の発信アプリや翻訳アプリ、多言語対応メガホン等の準備をする
- ピクトグラムと災害対応多言語文例集または併記したものを準備し、掲示場所を決めておく
- 食料や水、非常用電源等の備蓄品の準備をする

地震・津波への対応

地震・津波発生時は以下の流れを参考に状況に応じて臨機応変に対応しましょう。

初動対応の流れ

地震発生時

① 安全確保

・安全確保と危険回避

緊急地震速報が流れたら、まずは身の安全の確保と危険回避を館内放送やメガホンで具体的に呼びかけましょう。
災害規模に応じてロビー等に集合するよう呼びかけましょう。

地震時の安全確保行動 (Shake Out)

「まずひくく (DROP!)」

「あたまをまもり (COVER!)」

「うごかない (HOLD ON!)」

※Shake Outは、地震に遭遇したときに、自ら身を守るための方法です。



揺れが収まったとき

② 観光客の誘導

・状況の説明と冷静な行動を促す

テレビ、ラジオ、インターネット等で情報を収集し、「現在、何が起きているか」を明確かつ簡潔に伝えましょう。
また、落ち着いて係員の指示に従うよう館内放送やメガホンで呼びかけましょう。

・津波情報に応じた避難誘導

津波情報を確認し、あらかじめ決めておいた津波避難場所へ移動することを館内放送やメガホンで呼びかけ、観光客を誘導しましょう。
安全に避難できる高台や避難ビルへの避難が間に合わない場合には、上層階や屋上への避難を呼びかけましょう。

観光客一時集合後

③ 安否と危険の確認

・観光客の安否と負傷者の確認

施設内を巡回し、観光客の安否の確認、負傷者の確認を行いましょう。
また、負傷者が発生した場合は、応急措置や救急車の要請を行いましょう。

・コミュニケーションの協力を依頼

外国人観光客に対して十分な対応ができない場合は、外国人観光客で日本語が話せる人を早めに把握しておき、必要に応じて協力をお願いしましょう。

・建物・施設の安全確認

建物・施設の安全を確認し、ピクトグラムを使って破損箇所に立入禁止の表示をしたり、エレベーターやエスカレーターに使用禁止等の表示をしましょう。

・出火防止と火災発生時の対応

二次災害を防ぐため、出火防止を徹底し、火災発生時は初期消火を行いましょう。

安否と危険の確認後

④ 状況説明と避難誘導

・詳しい状況の説明

最新の災害状況や交通機関の運行情報等を確認し、ホワイトボードに張り出したり、テレビの災害情報を活用するなど、詳しい情報提供を行いましょう。
被害状況に応じて、一時待機や周辺避難所への移動を適切に行いましょう。

⑤ 帰宅・帰国への対応

・相談窓口の設置

相談窓口を開設し、次の目的地までのサポートを行いましょう。
相談窓口には、ホワイトボード等に公共交通機関等の運行情報や大使館・領事館の連絡先等を張り出しましょう。

風水害・土砂災害への対応

風水害・土砂災害については、以下の流れを参考に早めの対策を行きましょう。



対策と対応の流れ

台風接近 3日前	<ul style="list-style-type: none">・気象情報や公共交通機関の運行情報の確認 随時継続・備蓄品の確認（停電に備えライトや電源、水・食料等）・ハザードマップ等による避難所・避難ルートの確認・建物・施設の保全に努める（備品の固定、室内への格納等）・休業の検討
大雨、洪水、強風 注意報の発表 (警戒レベル2)	<ul style="list-style-type: none">・市町村の防災情報に留意 随時継続・施設の営業継続判断と、観光客への情報提供 随時継続
避難準備、高齢者等 避難開始の発令 (警戒レベル3)	<ul style="list-style-type: none">・要配慮者の避難を開始（高齢者、障がい者、乳幼児連れ、妊産婦等） ※危険を感じる場合は、要配慮者以外でも避難しましょう。
避難勧告・ 避難指示の発令 (警戒レベル4)	<ul style="list-style-type: none">・全ての観光客の避難を開始（避難所等の安全な場所に誘導） ※夜間や土砂災害のおそれがある激しい降雨時、道路冠水時等の避難は大変危険です。 そのような場合は、屋内にとどまり、浸水のおそれがある場合には、なるべく上層階に避難しましょう。

風水害・土砂災害

情報の確認と適切な判断を

災害が迫っているときは、

- ・屋外にある飛びやすい備品等の固定や室内への格納等
- ・気象情報や公共交通機関、道路情報の確認や観光客への情報提供（帰宅等の促進）
- ・休業等を含めた施設の営業継続判断
- ・停電への備え 等

早めの対策を行きましょう。

また豪雨によって、短時間での増水や局所的な被害が生じる可能性があります。土砂災害等のおそれがある危険なエリアには近づかないよう、呼びかけましょう。

その他の災害への対応

その他の災害発生時は以下を参考に対応しましょう。

火山災害

気象庁や消防からの火山情報をテレビ等で確認し、観光客へ情報提供しましょう。

突発的に噴火が発生したときに火口周辺にいる場合は、頑丈な建物等少しでも安全な場所に誘導し、その後、避難場所等へ移動します。



テロ

日頃から不審者が下見に来てないか注意し、気になる場合は施設内で情報共有するとともに、警察へ相談しましょう。

テロが発生したら、身を守る呼びかけを行い、警察や救急への通報や最新の交通情報の提供を行きましょう。



雪害

気象情報や公共交通機関、道路情報の確認、休業の検討等、早めの対策と観光客への情報提供等を行きましょう。

休業等を決定した場合、ホームページやSNS等を活用して、早めに観光客に発信しましょう。



また、災害の状況に応じて、避難所や一時滞在施設を自治体のホームページ等で確認し、観光客を誘導しましょう。

感染症

アルコール除菌スプレーの設置やマスクの着用や手洗い、うがいを呼びかけるポスターの掲示等、早めの対策を進めましょう。

また、施設内の感染症の拡大等を踏まえ、営業縮小や休業等の検討をしましょう。

実際に発熱等の感染症の症状が見られる方が施設に来た場合、最寄りの保健所に相談しましょう。

